

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

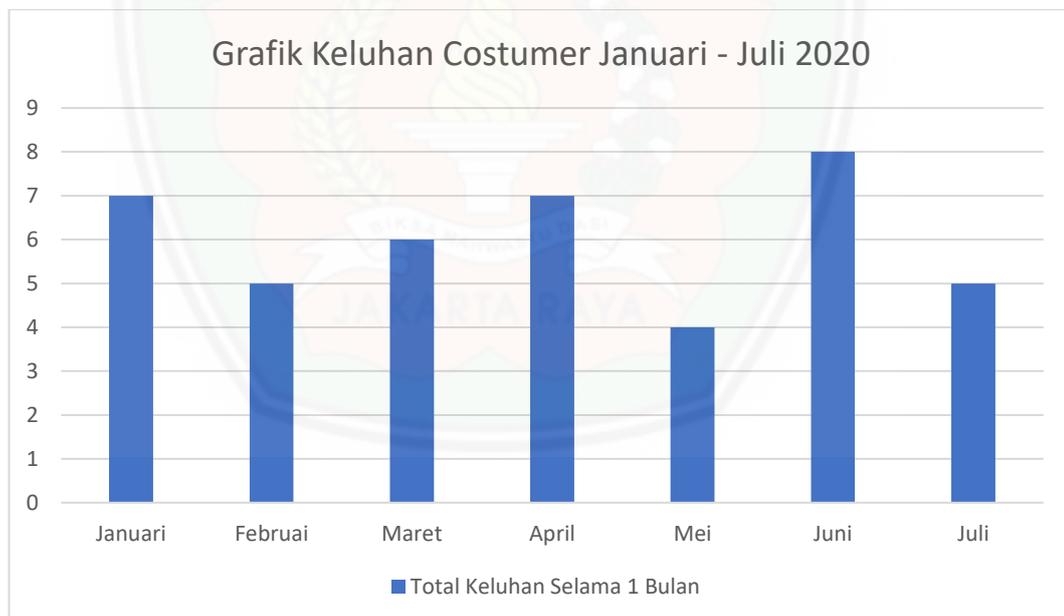
Seiring dengan perkembangan zaman, teknologi informasi berkembang sangat pesat saat ini. Kebutuhan teknologi informasi untuk mendukung setiap proses bisnis perusahaan sangatlah diperlukan. Informasi yang cepat dan akurat menjadi sangat penting. Oleh karena itu, demi pelayanan yang lebih baik, maka perlu diterapkan sistem *IT supporting* yang *user friendly* dan dapat digunakan oleh semua pihak yang terlibat dalam operasional perusahaan, namun pengawasan terhadap penerapan sistem tersebut bisa dilakukan oleh semua orang, tentunya disesuaikan dengan kewenangannya.

Di samping itu, telah banyak perusahaan besar yang memanfaatkan teknologi *helpdesk*. *Helpdesk* pada saat ini berkembang menjadi *service helpdesk ticket* yang memungkinkan setiap *user* dapat terlibat dalam minimalisasi masalah-masalah yang ditemukan. Maksud dari *ticket* disini adalah *ticket* keluhan yang bisa berupa *bug* dan *complaint*. Melalui sistem *web based helpdesk ticketing* dapat diakses secara mudah dan efektif. Serta semua hal yang terjadi sehubungan dengan segala keluhan yang ada dapat tercatat dalam suatu *database* yang dapat dipertanggung jawabkan, sehingga data tersebut dapat dijadikan *history* dan referensi untuk pembenahan sistem secara keseluruhan.

Sementara itu teknologi *helpdesk ticket* telah diteliti oleh beberapa peneliti sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa teknologi *helpdesk ticket* merupakan teknologi yang dibutuhkan perusahaan pada saat ini, terutama pada perusahaan yang bergerak dibidang pembuatan aplikasi. Penelitian tersebut diantaranya adalah penelitian tentang “Rancang Bangun Aplikasi *Helpdesk (A-DESK)* Berbasis *Web* Menggunakan Framework Laravel (Studi Kasus di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya)” oleh Delia Mediana dan Andi Iwan Nurhidayat, penelitian tentang “Sistem Informasi *IT-HELPDESK* Pada Universitas Amikom Yogyakarta Berbasis *Web*” oleh Ali Mustopa, penelitian tentang “Penerapan *Helpdesk Ticketing System* Dalam Penanganan Keluhan Penggunaan Sistem

Informasi Berbasis *Web*” oleh Ryan Muhammad Bahrudin, Mohammad Ridwan, dan Hardjito S Darmojo, dan penelitian tentang “Aplikasi *Helpdesk* Mendukung Sistem *Ticketing*” oleh Suzuku Syofian dan Arif Winandar.

PT. Sinergi Cakra Sinatria merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pembuatan aplikasi. PT. Sinergi Cakra Sinatria mempunyai visi dan misi sebagai perusahaan penyedia solusi aplikasi yang tekemuka untuk organisasi di seluruh dunia dengan menawarkan pelayanan yang berkualitas. Saat ini proses bisnis di PT. Sinergi Cakra Sinatria memiliki permasalahan dalam menangani keluhan yang terjadi pada aplikasi yang dibuat seperti keluhan *bug* dan *complaint* belum terkomputerisasi, belum adanya dokumentasi aktivitas penanganan keluhan *customer* dan belum adanya standar operasional prosedur dalam penanganan dan penyelesaian keluhan yang mengakibatkan waktu penyelesaian laporan keluhan menjadi lama atau tidak pasti.



Gambar 1.1 Grafik Keluhan Costumer Januari – Juli 2020

Grafik di atas merupakan data keluhan yang diterima oleh perusahaan PT. Sinergi Cakra Sinatria terkait dengan keluhan yang dimiliki *costumer*, baik itu karena kesalahan yang disebabkan oleh *human error* maupun kesalahan teknis pada saat pembuatan aplikasi.

Oleh karena itu, PT. Sinergi Cakra Sinatria membutuhkan suatu sistem untuk perusahaan agar lebih mudah mendapatkan *feedback* dan keluhan yang terjadi. “Sistem Informasi *Helpdesk Ticketing System* Dengan Metode *Extreme Programming* Berbasis *Web* Pada PT. Sinergi Cakra Sinatria” diharapkan dapat membantu permasalahan yang dialami PT. Sinergi Cakra Sinatria.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Keluhan *bug* dan *complaint* belum terkomputerisasi.
2. Belum adanya dokumentasi aktifitas penanganan keluhan *customer*.
3. Belum adanya standar operasional prosedur dalam penanganan dan penyelesaian keluhan yang mengakibatkan waktu penyelesaian laporan keluhan menjadi lama atau tidak pasti.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang disajikan, maka rumusan masalah yang didapat adalah:

1. Bagaimana merancang sistem informasi *helpdesk ticketing system* dengan metode *extreme programming* berbasis *web* pada PT. Sinergi Cakra Sinatria?

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Sistem ini dibangun dan dirancang untuk pengelolaan gangguan-gangguan pelayanan.
2. Aplikasi yang dibangun adalah berbasis *web*.
3. Tidak membahas sistem keamanan, sistem keamanan mengikuti *framework* yang digunakan.

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk membangun sebuah sistem informasi *helpdesk ticketing system* berbasis *web*, sehingga semua elemen yang terkait dapat dengan mudah dan efektif dalam menyampaikan keluhan terhadap PT. Sinergi Cakra Sinatria mengoptimalkan pelayanan dan efektivitas dalam proses bisnis perusahaan. Adapun manfaat dari penulisan skripsi ini adalah:

1. Mempermudah PT. Sinergi Cakra Sinatria menangani keluhan dari *user* terhadap proyek aplikasi yang telah dibuat.
2. Meminimalisasi dan mengetahui masalah-masalah yang sering dilakukan ulang disuatu proyek terutama adalah permasalahan *bugs*.
3. Meningkatkan kinerja dan efektifitas waktu PT. Sinergi Cakra Sinatria dalam menangani keluhan dari *user* terhadap proyek aplikasi yang telah dibuat.

1.6 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di PT. Sinergi Cakra Sinatria dari bulan Maret sampai April 2020. Perusahaan yang bergerak di bidang penyedia solusi teknologi informasi ini beralamat di Jl. Pondok Kelapa IV Blok B12 No. 1 Kota Jakarta Timur.

1.7 Metode Pengumpulan Data

Adapun metodologi pengumpulan data yang digunakan yaitu:

1. Observasi

Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung dan spesifik terhadap aktifitas dan kegiatan yang dilakukan oleh PT. Sinergi Cakra Sinatria untuk mengetahui sistem yang sedang berjalan.

2. Wawancara

Metode wawancara merupakan kegiatan yang dilakukan untuk memperoleh informasi secara detail mengenai hal-hal yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan. Metode wawancara

dilakukan untuk mempelajari dan menganalisa kebutuhan sistem informasi yang akan dibuat.

3. Studi Pustaka

Metode ini dilakukan penulis untuk pengumpulan data dari buku-buku referensi, *internet*, ataupun sumber lain yang diperlukan untuk mengimplementasikan sistem informasi yang penulis akan buat.

1.8 Metode Pengembangan Perangkat Lunak

Dalam pengembangan sistem pada sistem ini menggunakan *Extreme Programming*, juga dengan metode perancangan dengan *Unified Modeling Language (UML)*. Setelah tahap perancangan selesai dimulailah dengan Bahasa pemrograman *PHP* dan *database MySQL* serta dengan tahap pengujian yaitu dengan menggunakan *Black Box Testing*.

Tahapan-tahapan dalam metode *Extreme Programming*:

1. Planning atau perencanaan.
2. Design atau perancangan.
3. Coding atau pengkodean.
4. Testing atau Pengujian.

1.9 Metode Testing

Metode *testing* yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Black Box Testing* yang dimana hanya menguji hasil eksekusi dari fungsional perangkat lunak yang dirancang.

1.10 Sistematika Penulisan

Secara sistematis penulis skripsi ini tersusun menjadi lima bab dan beberapa sub pokok bahasan, adapun sistematika penulisan sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini dibahas mengenai teori dasar yang mendukung dalam penelitian diantaranya tentang teori sistem informasi pelayanan, metode *extreme programming* serta teori-teori yang digunakan dalam perancangan sistem.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang landasan teori yang berhubungan dengan judul skripsi yang diambil, meliputi hal-hal yang berhubungan dengan sistem, data, informasi, sistem informasi, desain sistem informasi, komponen-komponen desain informasi dan berbagai teori penunjang yang berhubungan dengan materi yang akan diangkat.

BAB IV PERANCANGAN SISTEM DAN IMPLEMENTASI

Bab ini membahas mengenai perancangan, pengujian sistem, implementasi sistem dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini dibahas garis besar kesimpulan yang diambil dari hasil penelitian, juga berisi saran-saran yang bermanfaat untuk pengembangan sistem pelayanan.